

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**Volume 1, Nomor 7, Agustus 2023****E-ISSN: 2986-6340****DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8255891>**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Probowangi di Stasiun Wonokromo Surabaya

**Wiwik Prihartanti^{1*}, Ahmad Gamal², Hardiono³, Desak Gede Suasridewi⁴,
Agus Rahmanto⁵**

^{1,2,3,4,5}Universitas W.R. Supratman, Jl Arief Rahman Hakim No 14 Surabaya

*Email korespondensi: wiwikpri15@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Probowangi di Stasiun Wonokromo Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Sampel yang digunakan berjumlah 60 responden. Uji statistik yang dilakukan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, koefisien korelasi sederhana, analisis regresi linier sederhana, uji determinasi, dan uji parsial. Melalui olah data yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Probowangi di Stasiun Wonokromo Surabaya dengan persentase sebesar 40,6%.

Kata kunci: *Kualitas layanan dan Kepuasan penumpang*

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan elemen penting dalam kehidupan masyarakat saat ini. Tanpa transportasi seluruh kegiatan akan sulit untuk dilakukan, maka dari itu transportasi harus dikelola sedemikian rupa agar segala kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Salah satu perusahaan transportasi massal yang sedang hangat diperbincangkan adalah PT. Kereta Api Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia sebagai salah satu instansi yang diperlukan masyarakat haruslah dapat diukur kinerjanya. Jika kinerja dari instansi tersebut sudah diukur dan sesuai standar, diharap masyarakat nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang selalu diminati oleh masyarakat Indonesia, salah satunya pada Stasiun Wonokromo Surabaya. Setiap tahunnya jumlah penumpang kereta api di Stasiun Wonokromo Surabaya selalu meningkat. Hal ini disebabkan sarana transportasi kereta harganya sangat murah dan tiket mudah didapat. Adanya perubahan paradigma transportasi kereta api dari yang dulu kumuh, sering terlambat dan banyak penjual pedagang asongan yang masuk ke gerbong menjadi transportasi yang bersih, tepat waktu dan murah. terutama masyarakat kelas menengah bawah yang banyak.

Melihat animo yang besar dari masyarakat akan moda transportasi kereta api ini, maka timbulah tuntutan dari pihak PT. KAI untuk melakukan serangkaian perbaikan dari berbagai sisi pelayanan publik. Romansyah (2015 :3) mengatakan bahwa seiring perkembangan zaman, pola pelayanan publik mulai berubah dari pelayanan yang masih bersifat tradisional artinya pelayanan masih bertatap muka dan interaksi masih sangat intens antar penerima dan pemberi layanan, lalu mulai berkembang kearah modern dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik.

Febryan, dkk (2016:3) menjelaskan bahwa masih banyak permasalahan yang sering terjadi dalam proses pelayanan publik. Pada intinya permasalahan yang umum sering terjadi

dalam proses pelayanan publik yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat yaitu adanya ketidakjelasan prosedur layanan serta lamanya proses pelayanan, bahkan terkadang pelayanan publik yang menyebabkan pengguna layanan publik harus datang lebih dari satu kali ditambah lagi maraknya pungutan liar yang sering kali harus ditanggung oleh pengguna layanan publik yang otomatis akan berdampak buruk terhadap pelayanan publik.

Penggunaan peralatan teknologi informasi terutama internet di era seperti ini semakin meningkat setiap saat serta dapat dengan mudah menjalin interaksi dengan masyarakat luas yang pada umumnya diterapkan dalam media sosial, digunakan dalam kepentingan bisnis dan digunakan juga untuk kepentingan publik. Dengan kemajuan teknologi yang semakin luas ini seharusnya dapat menjadi solusi dalam pelayanan publik. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Senada dengan Arum (2015:2), Pelayanan publik berbasis teknologi informasi penting untuk diterapkan guna mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam proses memberikan pelayanan, ketidak pastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Berdasarkan permasalahan dalam pelayanan publik ini, mendorong PT. KAI untuk melakukan perbaikan dalam proses pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada 2014 PT. KAI dengan resmi meluncurkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yaitu berupa aplikasi KAI Access dan baru pada tahun 2018 KAI Access mulai digunakan di setiap jenis angkutan kereta di PT KAI Divre VIII Surabaya. PT. KAI untuk memudahkan masyarakat pengguna layanan kereta api dalam mendapatkan informasi dan melakukan pemesanan tiket kereta api secara *online* dimanapun dan kapanpun.

PT. KAI melakukan perubahan dalam sistem pelayanannya dengan mulai mengaplikasikan penggunaan teknologi informasi kedalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan tiket yang mulai menggunakan sistem *online* berupa aplikasi KAI Access. Dengan KAI Access otomatis akan semakin memudahkan masyarakat dalam pelayanan tiket kereta api, dimana sebelum adanya sistem tiket *online* pengguna jasa transportasi harus datang ke lokasi untuk membeli tiket secara langsung, lalu dengan adanya pelayanan tiket *online* berupa KAI Access maka masyarakat bisa membeli tiket dimana saja dan kapan saja tidak lagi harus datang ke lokasi hanya untuk membeli tiket kereta api.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2017). Kualitas pelayanan adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh pihak kepada orang lain berupa jasa tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terhadap kepemilikan apapun.

Menurut Jamaluddin (2016:2) Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik penyelenggara pelayanan maupun masyarakat yang dilayani. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat apabila sama dengan yang diharapkan masyarakat, maka akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan aparatur tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut. Kotler dalam Aspiani (2018 :2) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara

kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan atau masyarakat adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu produk atau kinerja yang dirasakan (atau hasilnya) terhadap harapan (Kotler & Keller, 2016:153).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kereta api Probowangi di Stasiun Wonokromo Surabaya?”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api Probowangi di Stasiun Wonokromo Surabaya

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2013:8), Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menjadi pengguna di kereta api Probowangi. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 60 sampel. Peneliti menentukan jumlah sampel sebanyak 60 orang responden berdasarkan acuan umum dalam menentukan sampel yang terdapat pada no.1 teori Roscoe dalam Sugiyono (2016:129). Data yang diberikan oleh responden dikumpulkan kemudian diolah menggunakan SPSS 23. Analisis statistik yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, korelasi koefisien sederhana, analisis regresi linier sederhana, uji determinasi (R^2), dan uji t (parsial).

Teknik Analisis Data

Responden yang mengisi kuisioner dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menjadi penumpang kereta api Probowangi di Stasiun Wonokromo. Responden mengisi kuisioner yang dibagikan oleh peneliti. Responden wajib untuk menuliskan nama, jenis kelamin, usia dan tujuan. Menurut Zeithhalm, Parasuman & Berry dalam Pasolong (2010:135) indikator kualitas pelayanan terdiri dari : 1) *Tangibles* (bukti fisik) yaitu berkaitan dengan tampilan fisik yang tersedia dan dapat dinikmati oleh pengguna layanan, 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan menyediakan layanan yang terpercaya dalam memberikan informasi kepada masyarakat, 3) *Responsivess* (daya tanggap) yaitu kecepatan daya tanggap dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat, 4) *Assurance* (jaminan) yaitu Kemampuan untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat dan 5) *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang baik kepada setiap individu masyarakat pengguna layanan. Hawkins dan Lonney dalam Aspiani (2018:4) indikator kepuasan pelanggan terdiri dari 1) kesesuaian harapan, 2) keinginan menggunakan kembali dan 3) kesediaan merekomendasikan. Data yang diberikan oleh responden dikumpulkan kemudian diolah menggunakan SPSS 23. Analisis statistik yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, korelasi koefisien sederhana, analisis regresi linier sederhana, uji determinasi (R^2), dan uji t (parsial)

HASIL

Deskripsi Responden

Hasil penelitian ini, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Sebagian besar jumlah responden didominasi oleh penumpang perempuan sebanyak 37 orang dengan presentase 61,67%, dan jumlah responden laki-laki sebanyak 23 orang dengan presentase 38,33%. Responden berasal dari

rentang usia yang berbeda. Terdapat 4 jenis penggolongan, yaitu usia kurang 20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, >40 tahun. Dari data diatas responden terbanyak berada pada rentang usia 21-30 tahun yaitu sejumlah 32 orang dengan presentase 53,33% disusul usia diatas 40 tahun sejumlah 14 orang atau 23,33%, usia antara 31 -40 tahun sejumlah 9 orang atau 15% dan yang paling sedikit usia kurang dari 20 tahun.

Tujuan responden dengan menggunakan kereta api Probawangi berasal dari Stasiun Wonokromo yang terbanyak dengan tujuan Banyuwangi sejumlah 27 orang dengan presentase 45% disusul tujuan Jember sejumlah 15 orang atau 25%, tujuan Probolinggo sejumlah 11 orang atau 18,33% dan yang paling sedikit tujuan Pasuruan sejumlah 7 orang atau 16,67%.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2013). Cara pengukurannya melakukan korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom ($df=n-2$), dengan n adalah jumlah sampel. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, maka uji validitas variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Kualitas Layanan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KL.1	0,891	0,250	Valid
KL.2	0,797	0,250	Valid
KL.3	0,808	0,250	Valid
KL.4	0,861	0,250	Valid
KL.5	0,841		
Cronbach's Alpha	0,892		Reliabel

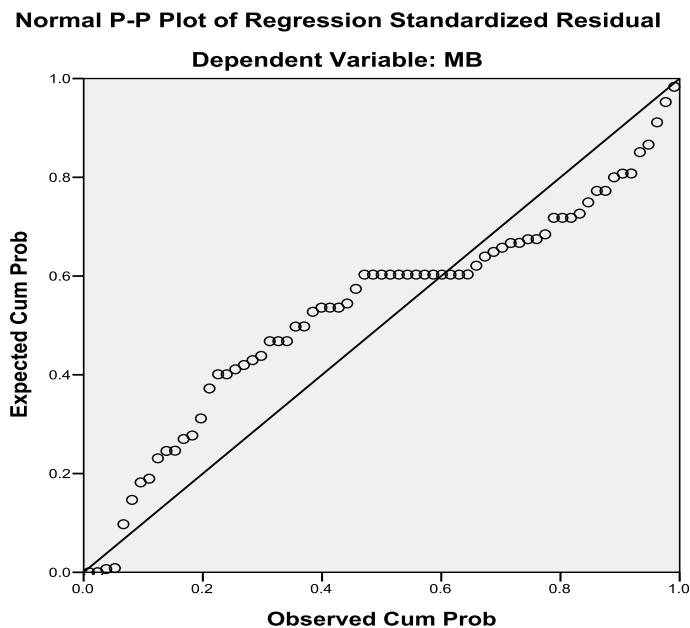
Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang

Kepuasan Penumpang	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{1.1}	0,897	0,235	Valid
X _{1.2}	0,921	0,235	Valid
X _{1.3}	0,875	0,235	Valid
Cronbach's Alpha	0,878		Reliabel

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2 nilai pengujian validitas kuesioner yang telah dilakukan dapat diperoleh nilai *corrected item total correlation* yang dinyatakan sebagai r_{hitung} . Pada nilai r_{hitung} berfungsi untuk mengetahui sebuah validitas instrumen yang dinilai dan melakukan perbandingan dengan nilai r_{tabel} . Nilai r_{tabel} untuk taraf signifikansi pada $n = 60$ adalah 0,250. Nilai yang terdapat pada *corrected item total* dan mendapatkan nilai positif diatas nilai $r_{tabel} > 0,250$ sehingga dinyatakan valid.

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2 nilai *cronbach alpha* lebih besar dari r_{tabel} dan instrument dapat dikatakan reliabel apabila nilai yang dihasilkan $> 0,6$. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui penetapan kualitas setiap butir pertanyaan. Pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada nilai r_{tabel} *alpha cronbach* lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,6, r_{hitung} dapat dilihat pada kolom angka koefisien *alpha cronbach*.

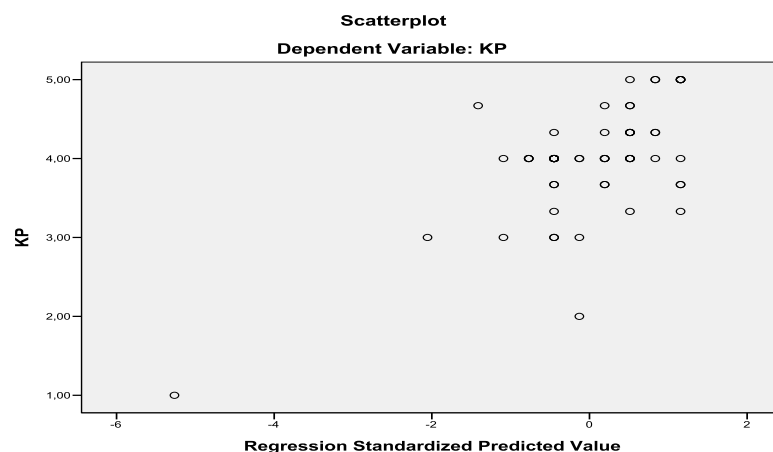
Uji Normalitas



Gambar 1. Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan penyebaran titik mengikuti garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memiliki asumsi normalitas. Uji (K-S) untuk menguji normalitas data residual menyatakan jika dalam uji (K-S) diperoleh nilai signifikan *kolmogorov-smirnov* $> 0,05$ maka residual terdistribusi normal, sebaliknya jika diperoleh nilai dibawah signifikan *kolmogorov-smirnov* $< 0,05$ maka residual berdistribusi tidak normal. Dalam hal ini peneliti juga mencantumkan tabel *kolmogorov-smirnov* sebagai bahan pendukung dalam membuktikan hasil uji normalitas grafik berdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil pengujian dengan metode grafik yang terlihat pada gambar 2 *output Scatterplot* diatas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pada gambar diatas tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah adanya korelasi yang kuat antara variabel-variabel independent dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk masing-masing variabel independen. Bila nilai *tolerance* ≤ 10 atau sama dengan nilai (VIF) ≥ 10 berarti terjadinya gejala multikolinearitas dan begitupun dengan sebaliknya. Berikut merupakan hasil uji multikolinearitas:

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficient		VIF
	B	Std.Error	
Constant	.870	.498	
KL	.725	.115	1.00

Analisis Regresi Linier

Pada penelitian ini besarnya variabel independen atau bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang, dapat dihitung menggunakan pendekatan teknik analisis regresi linier. Berdasarkan perhitungan menggunakan program SPSS 23 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Regresi Linier Sederhanas

Model	Unstandardized Coefficient		t hitung	Sig.
	B	Std.Error		
Constant	.870	.498	1,748	.0086
KL	.725	.115	6,296	.000

Berdasarkan hasil perhitungan angka dalam tabel diatas dapat diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$KP = \alpha + \beta KL$$

$$KP = 0,870 + 0,725 KL$$

Berdasarkan pada persamaan regresi tersebut, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 0,870 yang memiliki arti bahwa jika nilai variabel kualitas pelayanan bernilai 0 (nol), maka variabel dependen yaitu kepuasan penumpang akan tetap meningkat sebesar 0,870.
2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,725 memiliki arti bahwa jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan setiap 1 satuan, maka variabel dependen yaitu kepuasan penumpang mengalami kenaikan sebesar 0,725 satuan.

Uji Koefisiem Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila R^2 sama dengan 0, hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila R^2 semakin kecil mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen semakin kecil terhadap variabel dependen. Dan jika semakin besar mendekati 1, hal ini menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi (KD) adalah $KD = R^2 \times 100\%$.

Hasil dari perhitungan koefisien korelasi (R) sebesar 0,406 atau sebesar 40,6% yang berarti variabel kualitas pelayanan memiliki tingkatan hubungan yang sedang dengan

kepuasan penumpang kereta api Probawangi karena R atau koefisien korelasi sebesar 0,406 berada diantara interval 0-1 yang berarti kuat pada tingkat hubungannya.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Uji t atau persial digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang. Dengan derajat signifikan yang digunakan adalah 0.050 , apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,050 maka hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan diatas menunjukkan nilai koefisien sebesar 6,296 lebih besar dari nilai t tabel 1,672 dengan tingkat signifikan 0,000 nilai signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang kereta api Probawangi.

PEMBAHASAN

Pada koefesien korelasi sederhana peneliti mendapatkan hasil bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini saling berkorelasi. Peneliti juga mendapatkan hasil bahwa tingkat derajat hubungan antar variabel dalam penelitian ini berada di tingkat yang sangat kuat. Pada analisis regresi linier sederhana peneliti mendapatkan nilai konstanta, nilai koefesien regresi variabel X (kualitas pelayanan) menunjukkan hasil yang positif sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengaruh dari variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) bersifat positif dan bukan negatif. Pada uji parsial, didapatkan hasil bahwa hipotesis “Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Probawangi di Stasiun Wonokromo Surabaya” dapat diterima dan terbukti benar.

Uji statistik data terakhir yang dilakukan adalah uji determinasi. Pada uji ini penelitian mendapatkan hasil bahwa nilai *R Square* pada tabel *Model Summary* adalah pengaruh dari variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) berpengaruh sedang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang pertama adalah Yunissa Nur Widiani (2018), dengan hasil terdapat pengaruh kualitas pelayanan *e-Government* melalui penggunaan aplikasi *e-Filing*. KPP Pratama Bandung Cibeunying terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *e-Filing*. Hubungan yang terjadi bersifat positif. Besarnya faktor variabel kualitas pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh sebesar 70,5% terhadap kepuasan pengguna aplikasi, sedangkan sisanya sebesar 29,5% disebabkan variabel lain atau faktor lain di luar penelitian ini

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang kedua adalah penelitian oleh Aspiani (2018) dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Grab *online* secara umum sudah baik. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,420 yang artinya memiliki arah positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 9,464 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Penelitian yang ketiga adalah penelitian oleh Rino Agus Saputra, Suprpto dan Aditya Rachmadi (2018) yang menunjukkan hasil bahwa kinerja dari layanan website Provinsi NTB dinilai kurang atau belum dapat memenuhi harapan pengguna. Hal ini ditunjukkan dari nilai tingkat kesesuaian $< 100\%$ yaitu 85,22% dan nilai kesenjangan (gap) ≤ 0 yaitu -0,61 kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut sesuai dengan hasil yang didapatkan oleh penelitian saat ini dimana kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya

walaupun memiliki subjek yang berbeda, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api Probowangi di Stasiun Wonokromo Surabaya sebesar 40,9%, sisanya yaitu 27,1% dijelaskan oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Referensi

- Arum, Prabandi. (2015). Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi (Studi kasus Pelayanan Izin Gangguang (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman). [Skripsi]. Yogyakarta (ID) : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Aspiani. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar. *Repository Institusi USU*
- Febryan, Denise., Tedi Ervianto dan I Ketut Winaya. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Citizen Charter*. Vol 1 No 1.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1& 2.Jakarta: PT. Indeks
- Jamaluddin, Yanhar. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal TAPIS*. Vol. 12 No. 01.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rino Agus Saputra, Suprpto dan Aditya Rachmadi. 2018. “Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)”. Vol. 2, No. 5, hlm. 1794-180
- Romansyah, Kartika Martha Putri. (2015). Strategy For Improving The Quality Of Service Pt. Kai (Persero) Daop Viii Gubeng Station Surabaya (Study Service Ticketing). *Publika*. Vol. 3, No. 5.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi
- Yunnisa Nur Widiani. (2018).Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. Skripsi. Universitas Telkom.